

トップメッセージ



平素よりau損保をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

当社はKDDIならびにauフィナンシャルグループの一員として、「自転車向け保険」や「ペットの保険」を中心とした商品・サービスをご提供することで、生活意識の変化やライフスタイルの多様性がもたらすお客さまのニーズにお応えしてまいりました。

2022年度よりスタートした3か年の中期事業計画では、「デジタル化社会に適応しお客さまに最適なCXを提供しつづける」ことを目指し、計画に掲げた成長戦略と基盤整備の取り組みを進めています。

2023年度は、当社の主軸商品である「自転車向け保険」において、「自転車ロードサービス」の内容を大幅に拡充したほか、自転車の安全利用に関する協定を締結している自治体や、自転車販売店等と連携し、自転車乗車時のヘルメット着用義務化の浸透と自転車の安全利用の促進を訴求する取り組みを行いました。今後も引き続き自転車向け保険の加入促進と交通安全の啓発活動に取り組む所存です。

また、当社ウェブサイトを全面的に刷新し、スマートフォンでの操作性を向上させるとともに、ご契約者さま向けのページでは事故のご連絡や「自転車ロードサービス」のご利用等のお手続きをスムーズに進めていただけるように見直しました。

ペット保険についても、もっと飼い主さまと同じ目線でいたいという想いから、商品呼称を「au損保のワンコ保険」「au損保のニャンコ保険」に変更するとともに、それぞれに合った情報がご確認いただけるよう、ウェブサイトのコンテンツを一新しております。

今般、auフィナンシャルグループのサステナビリティ経営方針をもとに、中長期的な視点で社会課題と当社の経営の重要度を総合的に網羅した重要課題(マテリアリティ)を策定、公表しました。これら重要課題への取り組みを通じて、持続可能な社会の実現に貢献していきたいと考えています。

これからも当社は、コーポレートステートメント「Discoverからはじめよう。」のもと、通信・ライフデザインサービスと保険を有機的に結び付けることで、一人ひとりのお客さまに当社ならではのCX(カスタマーエクスペリエンス)を提供してまいります。

今後とも、皆さまの変わらぬご愛顧とご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

代表取締役社長 山田 隆章

Contents

au損保の現状 2024

- 01 トップメッセージ
- 02 au損保のあゆみ
- 03 auフィナンシャルグループの全体像
- 04 中期事業計画2022
- 06 お客さま第一の業務運営に関する方針
- 08 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組状況
- 14 トピックス
- 16 サステナビリティ

経営について

- 22 代表的な経営指標等
- 23 品質向上活動
- 25 勧誘方針
- 25 個人情報保護
- 32 情報開示
- 33 コーポレート・ガバナンスの状況
- 39 コンプライアンス
- 40 リスク管理
- 42 内部監査および社外監査・検査

保険商品・サービス

- 43 取扱商品と新商品開発・改定
- 45 保険の仕組み
- 46 ご契約手続きの流れ
- 47 保険金
- 49 損害サービス
- 51 お客さまサポート体制

業績データ

- 52 事業の状況
- 64 経理の状況

会社概況

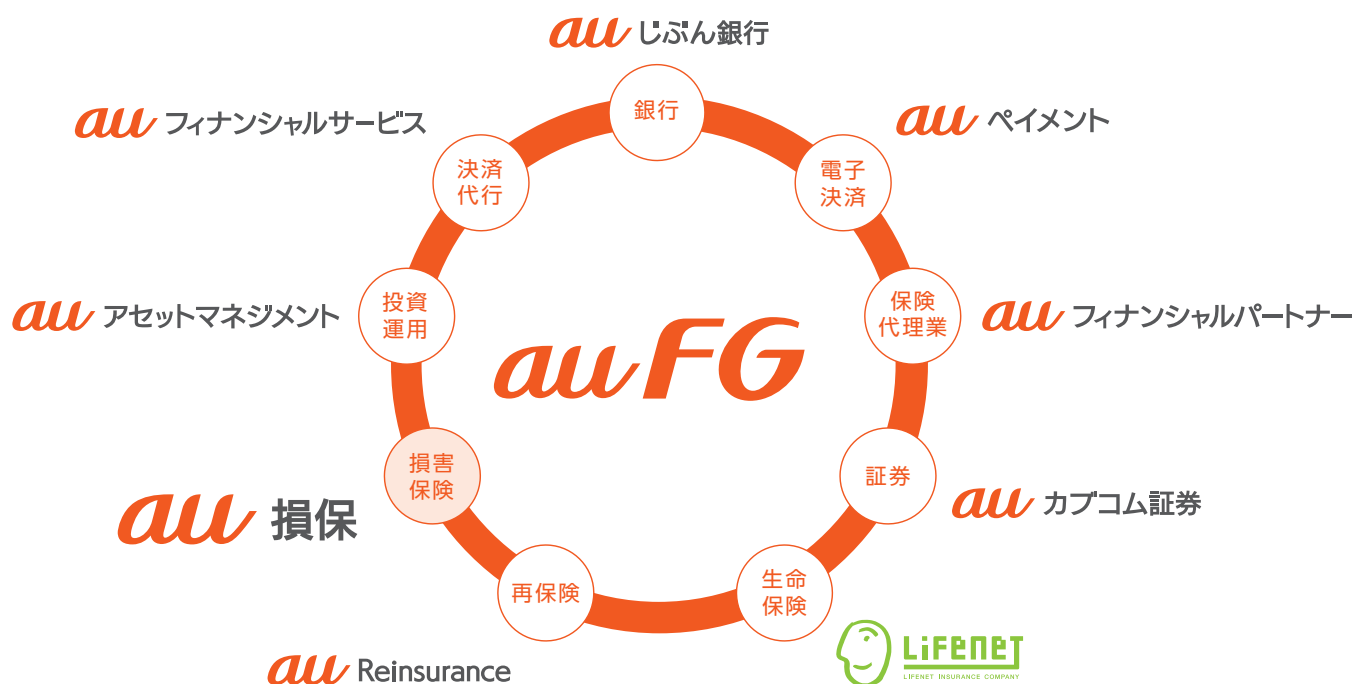
- 73 組織
- 74 主要な業務、株式の状況
- 75 役員・従業員・設備の状況

au損保のあゆみ

- 
- A vertical timeline with orange circular markers at each year. The text is in Japanese, detailing the company's milestones.
- 2010年 2月** あいおい損害保険株式会社(現あいおいニッセイ同和損害保険株式会社、以下「AD社」とKDDI株式会社(以下「KDDI社」)により「モバイル損保設立準備株式会社」として設立
資本金3億円(AD社67%、KDDI社33%)
 - 9月** 増資(増資後の資本金、資本準備金合わせて45億円)
 - 2011年 2月** 損害保険事業免許取得
 - 3月** 社名を「au損害保険株式会社」に変更
 - 5月** 営業開始
(開業記念自転車プラン、スタンダード傷害保険、国内旅行傷害保険発売)
 - 11月** 海外旅行保険を販売開始
 - 2014年 4月** ペット医療費用保険を販売開始
 - 10月** AD社代理店を通じて販売する「保険募集の再委託制度」スタート
 - 2016年 3月** 大阪府と自転車の安全な利用促進に関する協定(以下、「協定」)締結
さらに同年、東京都、埼玉県とも協定締結(以降、自治体との協定締結を進める)
 - 2017年 3月** クレジットカード用旅行傷害保険(国内旅行・海外旅行)を販売開始
 - 2018年 4月** 増資(増資後の資本金、資本準備金合わせて60億円)
 - 2019年 5月** 東京都がau損保を「東京都自転車安全利用サポーター」に認定
 - 7月** 資本異動(KDDI社51%、AD社49%)
 - 9月** 神奈川県と連携し、自転車交通安全官民連携プロジェクトを発足
 - 12月** 株主異動(KDDI社→auフィナンシャルホールディングス株式会社)
 - 2020年 4月** KDDI「au自転車サポート」向け包括契約の提供開始
 - 7月** コーポレートステートメント
「Discoverからはじめよう。」を制定
 - 2021年 5月** 開業10周年
 - 2022年 2月** がん保険・介護保険分野に参入(「団体総合生活補償保険」の販売開始)
 - 3月** 法人向け損害保険の取扱範囲拡大(AD社法人向け商品の代理販売)
 - 2024年 3月** KDDI「auわんにゃんサポート」向け包括契約の提供開始

auフィナンシャルグループの全体像

すべての人にとって金融をもっと身近なものにする
「つながる金融。」の実現へ



auフィナンシャルグループ (auFG) は、2019年4月に中間金融持株会社として設立されたauフィナンシャルホールディングス株式会社を中心とする、銀行・決済・資産運用・証券・生損保が集約された金融グループであり、KDDI株式会社が決済・金融事業の強化を目的として掲げた「スマートマネー構想」*を推進しています。

当社は2019年12月より、auフィナンシャルグループの一員として、損害保険事業を担っています。

※ 「スマートマネー構想」

auフィナンシャルグループは、KDDI株式会社とともに、お客さまの生活の中心となったスマートフォンをあらゆる金融サービスの入り口とし、お客さまにスマホ・セントリックな決済・金融体験を総合的に提供する「スマートマネー構想」を推進しています。

中期事業計画2022

「デジタル化社会に適応しお客さまに最適なCXを提供しつづける」ことを目指して
中期事業計画2022を定めています。

事業環境想定

2022～2024年度を対象とした中期事業計画2022の策定にあたり、今後の事業環境として、①社会のデジタル化の進展により、モノ、コト問わずあらゆる消費と保険提供機会が結びつき、②データの活用がより高度化され、お客さま一人ひとりにとって適時かつ最適な商品・サービスが提供されると想定しています。

中期事業計画の全体像

このような環境想定を踏まえ、中期事業計画2022における経営ビジョン(目指す姿)を、「デジタル化社会に適応しお客さまに最適なCX(カスタマーエクスペリエンス)を提供しつづける」とし、それを実現するための成長戦略として、既存事業の深化と新規事業の探索・拡大を掲げました。KDDIグループやauFGと連携したデータドリブンマーケティングを実践し、当社ならではのCXを創造することにより、成長戦略を加速していきます。また、成長戦略を支える経営基盤整備として、①人財育成・EX(エンployeeエクスペリエンス:従業員体験価値)向上、②DX(デジタルトランスフォーメーション)推進および③コンプライアンス・プログラムの実践の3つを柱に掲げています。これらの戦略実行の効果として、当社に対するお客さまの満足度の更なる向上とともに、営業面/財務面における数値目標を達成してまいります。



成長戦略

I 既存事業の深化

当社はこれまでもWebを中心に展開している保険会社として、自社データを活用したお客さまへのアプローチを行ってきましたが、今後はお客さまにとっての体験価値であるCX向上に向け、KDDIグループやauFGと連携し、デジタル技術を活用した適時適切な情報提供や商品提案を含めマーケティングの高度化を目指してまいります。

II 新規事業の探索・拡大

デジタル技術の進展を新たなビジネスモデル創出の機会と捉え、デジタル技術とデータを組み合わせることにより保険ニーズを的確に捉え、新たな保険商品やサービスを提供してまいります。

経営基盤整備

1 人財育成・EX向上

成長戦略を支える経営基盤として最も重要な人財については、特にデータやデジタル技術を活用できる人財、すなわちDX人財を定義し、成長戦略と整合性の取れた人財確保・育成を行ってまいります。また、持続的な成長を可能にする企業文化を醸成するため、EXの向上に向けた取り組みを推進してまいります。

2 DX推進

当社は既にオンラインでお客さまからのお申込みや契約情報のご確認等が行えますが、お客さまから見てより分かりやすい表記、画面や操作性等UI/UX(ユーザーインターフェース・ユーザーエクスペリエンス)の改善に加え、経営ビジョン(目指す姿)の実現に向け、システムやネットワークの堅牢性を担保しつつ、お客さまニーズや事業環境の変化に迅速に対応できるITシステムの開発・運用を行ってまいります。

DX人財の確保・育成状況や業務プロセスのデジタル化につきましては、それぞれ目標を設けて取り組みを推進するとともに、その達成度を定期的に測定してまいります。

なお、コンプライアンス・プログラムの実践については、P.33以降に掲載しております。

お客さま第一の業務運営に関する方針

当社は、お客さま一人ひとりを大切にし、お客さまからの確かな信頼によって選ばれる会社を目指し、以下の方針を制定し、お客さま第一の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

方針

1

全役職員が「お客さま第一」を意識し、 お客さまに安心と満足を提供します

当社は、全役職員が「お客さま第一」に明るく生き生きと働くことで、すべての「お客さまの安心と満足」を実現するよう努めてまいります。

方針

2

お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するために、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客さまニーズに迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを開発し、提供してまいります。

方針

3

ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます

当社は、お客さまがニーズに合った最適な商品を選択し、安心と満足を実感いただけるよう、適正な保険募集およびご契約後の対応を行ってまいります。

- (1)お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、説明方法等について工夫し、分かりやすい説明に努めてまいります。
- (2)お客さまのご意向に沿った適切な商品を選択いただけるよう、お客さまにとって見やすく、分かりやすい説明に努めてまいります。また、当社のインターネットを通じた販売方法は、お客さまがご自身の都合の良い場所・良い時間にご契約することが可能となっています。
- (3)ご契約後も、ご契約の継続・変更・解約等を迅速かつ適切に行い、お客さまの利便性の向上に取り組んでまいります。

方針

4

代理店によるサービスの品質向上に取り組めます

当社は、代理店を通じた販売においては、「お客さまの安心と満足」を実現するために、代理店への委託を判断する際の事前審査や委託後の継続的な教育・指導を通じて、サービスの品質向上に取り組んでまいります。

方針

5

お客さまに寄り添った事故対応を実践します

当社は、常に「お客さま第一」の視点に立ち、事故に遭われたお客さまならびにお相手への説明責任および保険金の支払責任を果たすよう努めてまいります。

方針

6

お客さまの利益を不当に害することのないよう 適切に業務を行います

当社は、当社が行う取引に関し、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれのある取引を管理し、適切に業務を行ってまいります。

方針

7

お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応してまいります。

また、お客さまの声を品質の向上・お客さま満足度の向上に活かしてまいります。

方針

8

全役職員が「お客さま第一」の対応を実践します

当社は、「お客さま第一」を意識した誠実・親切・丁寧な対応がすべての役職員に実践されるよう指導と教育に継続して取り組んでまいります。

また、社員一人ひとりの取り組みを評価する仕組み作りや研修を通じて風土の醸成を図ってまいります。

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組状況

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組状況と客観的な評価指標は以下のとおりです。今後ともお客さま一人ひとりに安心と満足をお届けし、お客さまから確かな信頼によって選ばれる会社を目指してお客さま第一の業務運営の推進に努めてまいります。

1. 『お客さま第一の業務運営』の取り組み

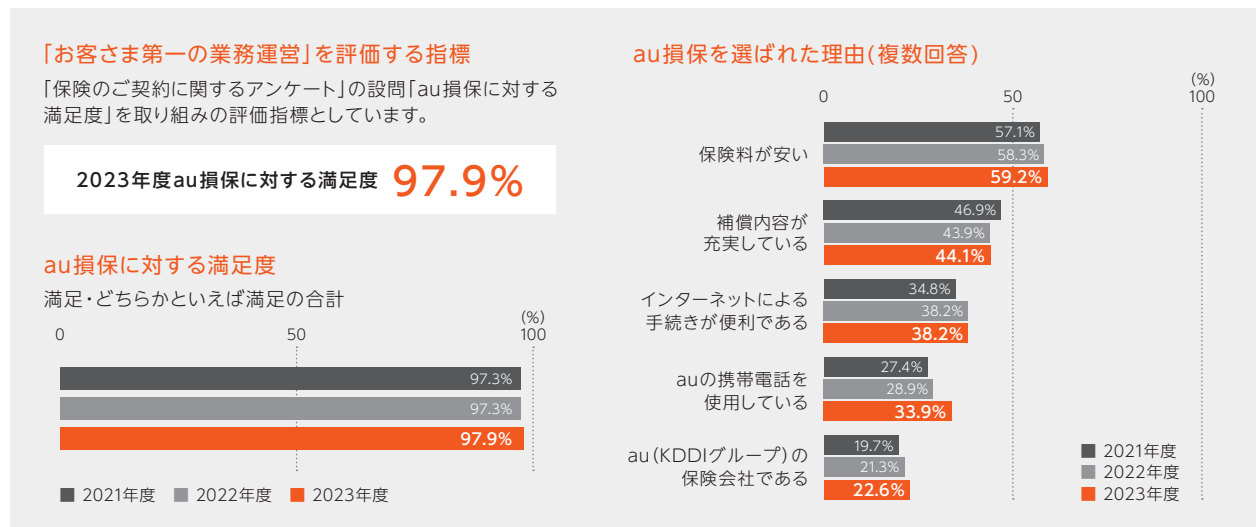
- 方針 1 全役職員が「お客さま第一」を意識し、お客さまに安心と満足を提供します
- 方針 4 代理店によるサービスの品質向上に取り組みます
- 方針 8 全役職員が「お客さま第一」の対応を実践します

お客さまに安心と満足を提供する取り組み

「お客さま第一」を意識し、お客さまに安心と満足を提供

「お客さま第一」を常に意識し、お客さまから信頼によって選ばれる会社となるよう、全役職員が誠実・親切・丁寧な対応の実現に向けて努めています。

保険のご契約に関するアンケート



代理店によるサービス品質向上の取り組み

代理店への指導・支援

全代理店を対象に毎年実施する代理店監査を通じて、代理店の適正な保険募集体制の整備を指導・支援しています。

全役職員が「お客さま第一」の対応を実践するための取り組み

「お客さま第一」の浸透

2020年度に制定した「コーポレートステートメント」に基づき、「お客さま第一」の対応を全役職員が共有するとともに、経営陣からの継続的なメッセージの発信や各種研修等を通じて「お客さま第一」の意識の定着を図っています。

2. 『お客さまニーズにお応えする商品・サービスの提供』の取り組み

方針 2 お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します

お客さまニーズにお応えする商品・サービスの提供の取り組み

ミニペット傷害保険^(注1)の提供

日本全国でペットとして飼育されている犬・猫の頭数は、2023年時点で約1,600万頭^(注2)と推計され、人間の子どもの数より多くなっています。

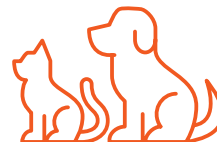
当社では、2014年度より個人のお客さま向けに「ペットの保険（au損保のワンコ保険、au損保のニャンコ保険）^(注3)」の取扱いを開始しご愛顧いただいておりますが、ペット1頭あたりの健康管理にかかる費用は増加傾向^(注2)にあるのに対し、現在、日本のペット保険の加入率は低く、大切なペットの治療への備えは十分とはいえないと考えられます。そのような状況を踏まえ、当社ではペット保険の一層の普及拡大に向けた新たな商品として、2024年3月よりミニペット傷害保険の販売を開始しました。

ミニペット傷害保険は、愛犬・愛猫のケガによる入院・手術に関する治療費を年間で最大1万円まで補償する簡易版のペット保険です。ペット関連事業を行う事業者（法人）を保険契約者とし、当該事業者が組成する「ペット飼育者向けサブスクリプションサービス」にミニペット傷害保険をセットする形で補償を提供します。サブスクリプションサービス加入者の方は、ペットに関する様々なメニューのひとつとして、ペットのケガに関する補償を得ることができます。サブスクリプションサービスを通じて、ペット保険に不慣れな飼い主の方に体験していただくことで、愛犬・愛猫に対する備えの大切さをご提案いたします。

(注1)正式名称:ミニペット傷害補償特約付きペット医療費用保険

(注2)出典:一般社団法人 日本ペットフード協会 2023年(令和5年)全国犬猫飼育実態調査

(注3)正式名称:ペット医療費用保険



お客さまニーズを把握するための市場調査

当社では各種市場調査を行い、お客さまニーズの把握に努めるとともに、その結果をホームページで公表しています。

自転車保険加入率 調査

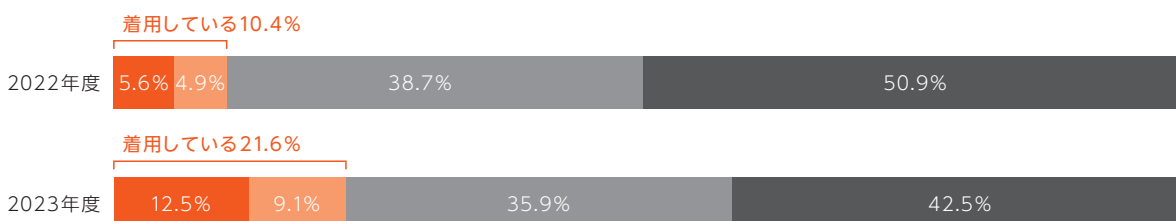
2018年度より実施しており、毎年多くの反響をいただいている自転車保険の加入率調査を今年度も実施しました。(2024年3月)

ヘルメット着用率 調査

自転車利用時のヘルメット着用が全年齢で努力義務化されたことを受け、昨年度に引き続きヘルメットの着用率を調査しました。(2024年3月)

Q,あなたは自転車利用時にヘルメットを着用していますか？

■ いつも着用している ■ ときどき着用している ■ 着用していない ■ 所有していない



3.『お客さまに寄り添った事故対応』の取り組み

方針 5 お客さまに寄り添った事故対応を実践します

お客さまに寄り添った事故対応の取り組み

親切・丁寧な損害サービスの提供

親切・丁寧な対応の実践と迅速な保険金支払を行うことで、お客さまの満足度向上を目指しており、「保険金お支払いに関するアンケート」における「総合満足度」は、毎年90%以上の評価をいただいています。

プロフェッショナルな事故対応サービス

お客さまにより安心いただくために、品質の高い事故対応サービスを迅速に提供できるよう、損害サービス体制を構築しています。AD社の全国の損害サービス網をはじめとする各社との提携により、確かで迅速、きめ細かなお客さま対応と早期の事故解決に努めています。

お客さまの利便性を高める取り組み

- ・お客さまのご都合のよい時間にいつでも当社担当者へコンタクトいただけるよう、デジタルコミュニケーションツールの活用拡大に努めています。
- ・ペット保険では、ペット保険金請求用「アニポスアプリ」により、スマートフォンによる保険金請求が可能となっており、多くのお客さまにご利用いただいています。

保険金支払審査

保険金支払い部門から独立した「保険金審査室」が、保険金のお支払い対象外とした事案の判断が適切か、また、お支払いすべき保険金が正しく支払われているか等を毎月検証しています。

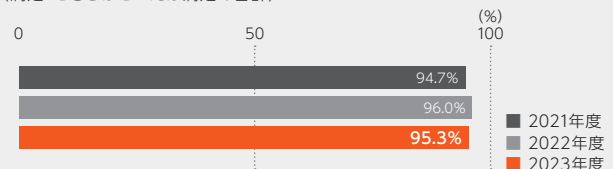
保険金お支払いに関するアンケート

「親切・丁寧な損害サービスの提供」を評価する指標
「保険金お支払いに関するアンケート」の設問「総合満足度」を、
取り組みの評価指標としています。

2023年度 総合満足度 **95.3%**

総合満足度

(満足・どちらかといえば満足の合計)



4.『お客さまの利益を不当に害することのない適切な業務運営』の取り組み

方針 6 お客さまの利益を不当に害することのないよう適切に業務を行います

お客さまの利益を不当に害することのない適切な業務運営に向けた取り組み

社内の管理態勢の整備

「利益相反管理方針」を策定し、方針に基づいた規程・マニュアル等を整備するとともに、社内の体制を整備・構築することで、「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の把握・管理を行っています。

- ・コンプライアンス部を利益相反管理統括部署とし、管理態勢の適切性を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行っています。
- ・「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の管理対象となる会社の範囲、および対象となる取引の類型を定め、管理を行っています。
- ・「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」が認められたときは、社内ルールに従い、適切な対応措置を講じます。

社内への周知・徹底

「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため定期的に全社一斉点検を実施するとともに、周知・徹底を図っています。

2023年度の取り組み状況

2023年度もお客さまの利益を不当に害するおそれのある取引発生の有無、ならびに管理態勢の適切性について検証し、問題がないことを確認しています。

5.『ご契約内容等の適切な説明ならびにお客さまの声を活かした業務改善』の取り組み

方針 3 ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます

方針 7 お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

ご契約内容をご理解・ご納得いただくための取り組み

お客さま向け照会窓口の設置

お客さま向けに電話・メール等による照会窓口を設置し、お客さまのご意向に沿った商品のご案内や、商品内容をご理解いただけるよう丁寧な説明を行っています。

保険のご契約に関するアンケート

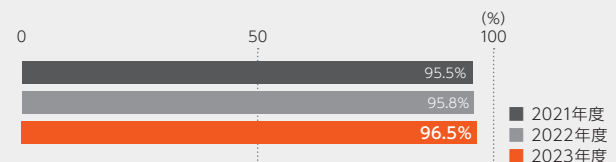
「補償内容の説明の分かりやすさ」を評価する指標

「保険のご契約に関するアンケート」の設問「補償内容の説明の分かりやすさ」を、取り組みの評価指標としています。

2023年度 補償内容の説明の分かりやすさ **96.5%**

補償内容の説明の分かりやすさ

(分かりやすかった・どちらかといえば分かりやすかったの合計)



カスタマーセンターお問い合わせアンケート

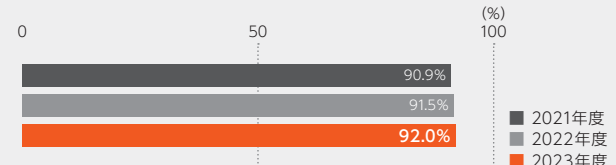
「お客さまへの対応」を評価する指標

「カスタマーセンターお問い合わせアンケート」の設問「照会窓口担当者(コミュニケーター)のお客さま対応に関する満足度」を、取り組みの評価指標としています。

2023年度 コミュニケーターの対応満足度 **92.0%**

コミュニケーターの対応満足度

(満足・どちらかといえば満足の合計)



お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かす取り組み

お客さまの声を業務改善に活かす取り組み

「お客さまの声」に基づき業務等の改善を検討する社内審議体「お客さまの声検討会」では、毎月の「お客さまの声」を分析し、業務を所管する部門に対し改善を要請しています。また、その改善結果が「お客さまの声」に十分応えられているかの検証も行っています。

改善・検討を行った件数

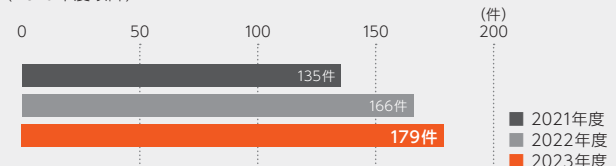
「お客さまの声を業務改善に活かす取り組み」を評価する指標

お客さまの声に基づく「要改善と認識し改善・検討を行った件数」を、取り組みの評価指標としています。

2023年度
お客さまの声に基づく改善・検討を行った件数 **13件**

改善・検討を行った累計件数

(2018年度以降)



お客さまの声に基づく改善事例

2023年度に実施したお客さまの声に基づく主な改善取り組みは、次のとおりです。

お客さまの声	改善内容
自転車搭乗中等の傷害2倍支払特約等の対象外となる自転車について、HPの分かりやすい場所に記載してほしい。	HPの自転車向け保険のご案内サイトの中にあるお申込みに関するページ内に「よくある保険対象外についてのお問い合わせ」として具体的な内容を掲載しました。
縫合処置は手術保険金の対象外であることをHPの分かりやすい場所に記載してほしい。	
HPのロードサービスの案内において「人の搬送はできない」という記載が小さく分かりづらいため、改善してほしい。	Bycle等の各商品ページに分かりやすく記載するとともに、スマートフォン向けアプリ「自転車の日」のロードサービス要請画面にも記載しました。



HP「よくある保険対象外についてのお問い合わせ」



「自転車の日」アプリ

お客さま体験価値の向上に向けた取り組み

お客さま体験価値の向上に向けた取り組み

当社は、定期的実施しているお客さまアンケート調査の結果をもとに、お手続きの利便性向上や各種サービスの改善を通じて、お客さま体験価値の向上に取り組んでいます。

当社ウェブサイトをフルリニューアル

お客さまアンケート調査の結果をもとに、お客さまが目的の情報にストレスなくスピーディにアクセスいただけるよう、ウェブサイト全体の導線設計を見直すとともに、スマートフォンにおける操作性を向上させました。また今般、商品別に各種お問い合わせ、お手続きの情報をまとめたページを新設し、ご契約者さまへの対応を強化しました。



自転車ロードサービスの改定

2023年度に実施した自転車ロードサービスに関するアンケートをもとに、自転車向け保険の付帯サービスについて、より多くのお客さまにご利用いただけるようサービス内容を改定・拡充しました。(2023年11月)

改定 自転車搬送サービス

これまでサービス対象外だったご自宅からの自転車搬送もできるように、サービス内容の改定を実施しました。

拡充 出張修理サービス

パンクやチェーン・ブレーキトラブル等の軽微なトラブルを、ご自宅等の通常保管場所まで出張して修理するサービスを新たに追加しました。

※部品代はお客さま負担となります。



トピックス

「ペットの保険」ブランド刷新

「大切なご家族であるワンちゃんやネコちゃんだけでなく、飼い主さまにも寄り添った保険会社でありたい。」という想いから、「ペットの保険」の商品名を改称し、キャッチコピーを新たに導入いたしました。(2024年2月)

ペット保険の新商品呼称・キャッチコピー

犬・猫ではなく、もっと飼い主さまと同じ目線でいたいという想いから「ワンコ」「ニャンコ」という呼び方にならない「au損保のワンコ保険」「au損保のニャンコ保険」という商品呼称にしました。また、覚えやすく、皆さまにより親しみやすさを感じていただくために「auワンポ」「auニャンポ」というキャッチコピーを導入しました。



テレビコマーシャルの放映

上記、ブランド刷新に伴い、テレビコマーシャルの放映(2月～3月)を行いました。

本テレビコマーシャルは好評につき、5月にも放映しております。



振り向くワンコ篇



振り向くニャンコ篇

テレビCM コンセプト

「ワンちゃんにとって心配なことって何だろう。」「ネコちゃんにとって心配なことって何だろう。」「どちらも大切な家族の一員だけれど、心配ごとは、ワンちゃんとネコちゃんです異なります。今回、ワンちゃん家族、ネコちゃん家族に合わせて「振り向くワンコ篇」「振り向くニャンコ篇」と2つのCMを作りました。テレビCMに登場するのは、さまざまなワンちゃんとネコちゃんたち。それぞれの魅力を捉えたシンプルなイラストとアニメーションの動きで、ワンちゃん家族・ネコちゃん家族の愛情あふれる関係を表現しています。

ウェブサイトのフルリニューアル

当社ウェブサイトをフルリニューアル (2024年2月)

お客さまが迷うことなく、スムーズに目的の情報にたどり着いていただけるよう、サイト全体の導線設計を見直すとともに、スマートフォンにおける操作性を向上しました。

特に、事故のご連絡や、自転車ロードサービスのご利用等、いざというときにスムーズに必要なページにアクセスできるよう商品ごとのカテゴリー分けも工夫を凝らしました。

今後も皆さまにご活用いただきやすいサイトを目指し改良を重ねてまいります。



自転車向け保険のご契約者さま向けページ



ペットの保険トップページ

自転車ロードサービスの改定

自転車向け保険の付帯サービスとして提供している「自転車ロードサービス」について、お客さまの声をもとに、より多くのお客さまニーズにお応えできるようサービス内容を改定いたしました。(2023年11月)
au損保は、これからも様々なサービスの向上に取り組んでまいります。

サービス内容	改定前	改定後
自宅からの搬送	対象外	搬送可
出張修理	対象外	パンクやチェーン・ブレーキトラブル等、軽微な修理を無料で提供

自転車搬送サービス

これまで対応していた外出先からの自転車搬送に加え、ご自宅からの自転車搬送を可能としました。

出張修理サービス

パンクやチェーン・ブレーキトラブル等の自転車につきものな軽微なトラブルを、ご自宅等の通常保管場所まで出張して修理するサービスを新たに追加しました。

※部品代はお客さま負担となります。

KDDIの様々なサービスを「保険」を通じてサポート

当社はauフィナンシャルグループの一員として、KDDI株式会社とともに、お客さまにスマホ・セントリックな金融体験を総合的に提供する「スマートマネー構想」を推進しています。その取り組みの一環として、以下サービスに保険商品の提供を開始いたしました。

「かんたん見守りプラグ」ご購入者の方に「傷害保険」を提供(2023年7月)

「かんたん見守りプラグ」は、コンセントに挿すだけで人の動きや部屋の温湿度を検知・お知らせをするセンサー型デバイスです。遠く離れたご高齢のご家族や足腰の弱ったご家族の方の熱中症リスク等が確認できるもので、このデバイスには熱中症にも対応した傷害保険が付帯されています。



auおうちあんしんサポートにご加入いただいている方に「家電保証」を提供(2023年11月)

「auおうちあんしんサポート」は、くらしや家電のトラブルをまとめてサポートするサービスです。このサービスには家電保証(家電保証特約付帯動産総合保険)が付帯されています。新しく購入した家電はもちろん、すでにお持ちの家電も購入から5年間保証します。



「auわんにゃんサポート」にご加入いただいている方に「ミニペット保険」を提供(2024年3月)

「auわんにゃんサポート」は、わんこにゃんこの健康に役立つサービスです。スマートフォンのGPSを活用した健康管理アプリや、24時間受付の獣医師相談等が利用できます。このサービスにはケガによる入院・手術に対応したペット保険が付帯されています。



サステナビリティ

au損保のサステナビリティについて

当社は「デジタル化社会に適応しお客さまに最適なCXを提供しつづける」ことを目指して中期事業計画を定めています。この目指す姿を実現するため、成長戦略と経営基盤整備両面での取り組みを進めていますが、この活動は企業として持続可能な社会の実現に貢献することが前提になると考えています。当社が一員となっているauフィナンシャルグループのサステナビリティ経営方針をもとに、中長期的な視点で社会課題と当社の経営の重要度を総合的に網羅した重要課題(マテリアリティ)を策定しました。

重要課題(マテリアリティ)

1

新しい安心の創造、リスク低減の取り組み

見過ごされがちな細かなリスク、世の中の変化にともなう新しいニーズと向き合うことで、お客さまに最適な保険商品・サービスを開発します。また併せて関係機関やパートナー企業と連携してリスク低減に向けた取り組み(自転車利用の安全啓発等)を推進します。

2

お客さま体験価値の向上とアクセシビリティの確保

デジタル技術を活用したイノベーションを推進し、新たなお客さま体験価値を創出するとともに、すべての人にとってアクセス可能なフロントエンド(お客さま接点)を構築します。

3

レジリエントな企業態勢と経営基盤の確立

社会課題の複雑化・多様化により不確実性が高まる中、オペレーショナル・レジリエンス(業務の強靱性)の実効性を確保し、より安心・安全な保険商品・サービスを提供します。

4

全従業員の幸福の追求

従業員が生き生きと意欲的に働ける環境づくりを推進するとともに、多様な従業員の能力発揮・成長を通じて、マルチステークホルダーの期待に応えます。

5

気候変動への対応

auフィナンシャルグループの目標(2030年度カーボンニュートラル達成)に向けて、各種手続きのペーパーレス化を含む省エネ・省資源活動に取り組みます。

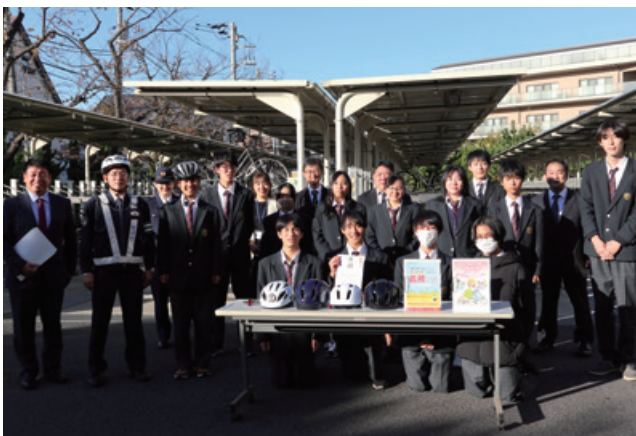
1

新しい安心の創造、リスク低減の取り組み

見過ごされがちな細かなリスク、世の中の変化にともなう新しいニーズと向き合うことで、お客さまに最適な保険商品・サービスを開発します。また併せて関係機関やパートナー企業と連携してリスク低減に向けた取り組み(自転車利用の安全啓発等)を推進します。

自転車の安全利用に関する取り組み

当社は各地の自治体との「自転車の安全利用に関する協定」に基づく寄付金等を通じて、自治体による条例周知や、自転車の安全利用・マナーの啓発活動や情報発信をサポートしています。2023年度の事例としては、東京都に対し、自転車購入時に自転車販売店にて配布する「自転車ルール・マナー確認書」の制作や、都立高校生徒へ自転車用ヘルメットの寄贈を行っています。また当社の自転車安全利用啓発活動として、自転車の利用を総合的に進める東京都のイベント「GRAND CYCLE TOKYO」へのブース出展(2023年11月、12月)や、大阪府内の自転車の安全利用の啓発を行う「ジテシラProject」(2024年2月～)への参画等、各自治体と連携して、自転車保険の加入義務や自転車乗車時のヘルメット着用の必要性を周知する活動を行っています。



2

お客さま体験価値の向上とアクセシビリティの確保

デジタル技術を活用したイノベーションを推進し、新たなお客さま体験価値を創出するとともに、すべての人にとってアクセス可能なフロントエンド(お客さま接点)を構築します。

お客さま体験価値の向上

当社はデジタル技術を積極的に活用し、より分かりやすく簡単にお申込みや保険金のご請求等のお手続きができるように改善を図るとともに、お客さまの体験価値の向上に努めております。

その取り組みの一環として、お客さまがご覧になりたい情報にストレスなくスピーディにアクセスいただけるように、当社WEBサイトをフルリニューアルいたしました。

特にスマートフォンでの操作を意識した画面表示とすることで操作性を向上させるとともに、ご契約者さま向けのページでは、事故のご連絡や自転車ロードサービスのご利用等のお手続きをスムーズに進めていただけるようになりました。(2024年2月)



お客さまへのアンケートに基づいたサービス内容の拡充

自転車向け保険に加入されているお客さまに提供している「自転車ロードサービス」について、お客さまのアンケートをもとにサービス内容を拡充いたしました。

パンクやチェーンが外れた等の軽微なトラブルについて無料で出張修理を受けられるようになったことや、これまで対応していた外出先からの自転車搬送に加え、ご自宅からの自転車搬送が可能となりました。(2023年11月)



3

レジリエントな企業態勢と経営基盤の確立

社会課題の複雑化・多様化により不確実性が高まる中、オペレーショナル・レジリエンス(業務の強靭性)の実効性を確保し、より安心・安全な保険商品・サービスを提供します。

内部統制システムの運用

当社は「内部統制システムに関する基本方針」に基づいて、透明性と牽制機能を備えた経営体制を構築することにより、当社、KDDI・auフィナンシャルグループ、MS&ADインシュアランスグループ全体の企業価値向上に努めています。〔「内部統制システムに関する基本方針」および運用状況はP33に掲載しています。〕

リスク管理とERM経営の実践

当社は、多様化・複雑化する経営上のリスクを正確に把握・評価し、外部環境の変化に対応できるERM経営の推進に取り組んでいます。〔「ERM経営推進の取り組み」と「リスク管理」についてはP40に掲載しています。〕

「リスク選好方針」に連動した中期事業計画を策定し、計画を遂行する中でリスク選好状況のモニタリング・評価を行っています。不確実な未来の機会と脅威をとらえた経営の意思決定が可能となるように、このサイクル(経営のPDCA)を高速化、効率化することで、ERMの高度化を目指しています。

お客さま情報の保護とシステムの正常稼働維持

当社は、「お客さまの情報の取扱いに係る基本方針(プライバシーポリシー)」に基づき、個人情報の保護と適正な取扱いに努めています。特に、サイバーリスクの増大に伴いサイバーセキュリティ対策を強化し、業務システムの正常かつ安定的な稼働維持に努めています。〔「お客さまの情報取扱いに係る基本方針」はP25に掲載しています。〕

4

全従業員の幸福の追求

従業員が生き生きと意欲的に働ける環境づくりを推進するとともに、多様な従業員の能力発揮・成長を通じて、マルチステークホルダーの期待に応えます。

LGBTQ+理解・支援

当社では、同性パートナーおよびその子供も家族と認め、休暇・慶事制度の適用対象とする等の社内制度を設けています。また、LGBTQ+等の性的マイノリティに関する社員の理解促進を図る研修等の実施や、アライ(支援社員)の輪の拡大に向けた取り組みを継続的に行っています。全国最大規模のイベント「東京レインボープライド」(TRP)への参加や各地のイベントへの寄付活動も行っており、これらの取り組みに対して評価指標「PRIDE指標」において、最高位「ゴールド」を2023年11月7日に2年連続で受賞しました。

work with Pride



健康経営の取り組み

当社では、社員の健康は本人・家族の幸福の基礎であるとともに、活力ある職場づくりにも不可欠であると考え、社員が心身ともに健康的に、安心して働ける職場環境を整えるため、健康経営を推進しています。社員の自立した健康管理を支援する取り組みとして、健康管理に関連する情報の定期的な配信、健康相談窓口の社内外への設置等を行っています。また、2022年6月に健康企業宣言を行い、2024年3月に「健康経営優良法人2024」に認定されました。



人的資本経営の推進

社員を重要な資本として捉え、auフィナンシャルグループ共通研修ツールや当社固有の課題解消のための各種研修を通じた能力開発、適切な報酬体系やモチベーション向上のための人事制度見直し、社員と上司間での能力開発のためのオープンなコミュニケーションとフィードバック、柔軟な働き方実現によるワークライフバランスの推進、さらにDEI(ダイバーシティ、エクイティ、インクルージョン)を尊重した組織文化の構築等、様々な活動を通じて従業員の満足度や生産性を向上させ、組織の競争力向上を目指しています。

ワークライフバランス向上に向けた取り組み

社員のワークライフバランス向上が、社員の満足度やパフォーマンスを向上させるだけでなく、組織全体の生産性と競争力向上につながるものと考え、多様な勤務体制や休暇制度を設けて運用しています。

育児や介護と仕事を両立する社員等、多様な社員が活躍できるよう、短時間勤務、時差出勤、テレワーク活用による効率的な業務遂行が可能な環境を提供しています。

また、休暇制度においては、社員のライフスタイルに応じて半日単位・1時間単位で有給休暇を取得できる仕組みや、年次有給休暇に加えて社員が希望する時期に取得できる「ワークライフバランス休暇」を設ける等、ワークライフバランス向上に向けて取り組んでいます。

5

気候変動への対応

auフィナンシャルグループの目標(2030年度カーボンニュートラル達成)に向けて、各種手続きのペーパーレス化を含む省エネ・省資源活動に取り組めます。

当社では、保険商品のお申込みや保険金請求を、WEBやアプリを通じてオンラインでお手続きいただくことができます。また、保険証券やご契約のしおり(普通保険約款および特約)は原則として電子化し、ホームページ等でいつでもご確認いただくことができます。

これらに加え、社内業務のペーパーレス化を推進することで、省エネ・省資源の取り組みを進めています。